



UdG

Universitat de Girona
Biblioteca

1r Workshop Biblioteca UdG
Dijous 14 de febrer de 2008

Sala Ernest Lluch. Biblioteca de Montilivi

“Aprendre dels millors: construir propostes
innovadores per a serveis d’informació a través
de l’anàlisi dels millors: taller de casos
d’empresa”

(curs de Mercè Muntada al COBDC)

19, 26 d’abril i 3,10 de maig de 2007

Montserrat Merino i Roser Benavides



UdG

Universitat de Girona

Biblioteca

Definició: INNOVACIÓ

Innovació =

- Equilibri entre renovació constant i estabilitat necessària
- Demanda natural del mercat

amb l'objectiu de millorar la qualitat i com a procés continuat i integrat dins el sistema de gestió



UdG

Universitat de Girona
Biblioteca

En què innovem?

- **En productes** (OPACs, accés remot a la biblioteca, préstec de portàtils, zones de lectura distesa, formació d'usuaris, accés premsa del món, prestatgeries virtuals, perfils –personalització–, cessió d'espais, gravació i dipòsits d'imatges, àrees Wi-Fi, etc.)
- **En grups d'usuaris** (empreses de la zona, col·legis professionals, immigrants, postgraus, estudiants Erasmus, etc.)



UdG

La innovació, com a demanda natural de les organitzacions (I)

- El creixement continu de les organitzacions demana innovacions
- Paradoxa: a major tamany major adversitat al risc
- Creixement incremental (Small I) vs Creixement quàntic (Big I) Explorar vs Explotar
- Entre el 85-90% del projectes de creixement són Small I (=millores incrementades)



UdG

Universitat de Girona

Biblioteca

La innovació, com a demanda natural de les organitzacions (2)

Segons George Day, University of Wharton

- El dilema permanent de la innovació: curt termini vs llarg termini
- És més fàcil crear un nou servei en un mercat conegut que adaptar un servei que ja tenim a un nou grup d'usuaris
- És major el risc del grup d'usuaris (més incert) que no el risc del propi servei



UdG

Universitat de Girona

Biblioteca

Més sobre la innovació ...

- Detectar les oportunitats per innovar.
- Tota innovació té un cicle de vida que no sempre estarà en fase de creixement, arribarà un moment en què s'estancarà.
- La innovació no sempre és desitjada, pot venir per factors externs (competidors, mercat, ...)
- No es pot innovar si no s'és receptiu als canvis que comportarà dins el servei o l'empresa



UdG

Universitat de Girona
Biblioteca

Com innovem? El Benchmarking

Dues definicions:

- El **benchmarking** és una tècnica de gestió empresarial que pretèn descobrir i definir els aspectes que fan que una empresa/organització sigui més rentable que una altra, per després adaptar el coneixement adquirit a la nostra empresa/organització.
- David Kearns (CEO, Xerox Corp.): el **benchmarking** és un procés continu d'avaluació dels productes, serveis i mètodes, respecte als competidors més eficients o a les organitzacions reconegudes com a líders.

Benchmarking a les biblioteques

Analitzar:

- Qui ho fa bé
- Què fa que ho faci bé

“És un procés positiu i proactiu mitjançant el qual una organització analitza com una altra porta a terme una funció específica amb la finalitat de millorar la seva eficàcia i eficiència en una mateixa funció o similar [...]”



UdG



UdG

Benchmarking: els 4 nivells (I)

- **Benchmarking intern**: què és el que funciona bé i el que no (cadena de valor + consultes a treballadors i directius). Por a dir lliurement el que es pensa. Barreres a la comunicació
- **Benchmarking primari**: es recull informació directa de la competència. Millor antics empleats de les organitzacions competidores. Clients i proveïdors de la competència.
- **Benchmarking cooperatiu**: intercanvi d'informació amb organitzacions competidores. És més fàcil en l'àmbit internacional. A PIMES o organitzacions petites, quasi impossible. Barreres a la cooperació
- **Benchmarking secundari**: recopilem informació de domini públic sobre un sector d'activitat. Internet



UdG

Universitat de Girona

Biblioteca

Benchmarking: els 4 nivells (2)

- Intern
 - Competitiu: es comparen processos d'entitats competidores en un mateix sector
 - Funcional: entre entitats d'un mateix sector, que no són competència entre sí
 - Genèric: processos de treball similars entre empreses de sectors diferents
-
- Estratègic
 - Funcional (millora de processos)
 - Operatiu (reducció de temps, evitar duplicats)



UdG

Universitat de Girona

Biblioteca

Més sobre el Benchmarking

- En una fase inicial de benchmarking és bo tenir dades per comparar (“competidors”) i centrar-se en processos quantificables.
- Si no hi ha dades es poden avaluar les bones pràctiques d’altres serveis o empreses



UdG

Universitat de Girona

Biblioteca

Més informació

- Apunts:

<http://tib/intranet/FormacioPermanent/Apunts/Innovacio/apunts.pdf>

- Articles donats al curs:

<http://tib/intranet/FormacioPermanent/Apunts/Innovacio/BibliografiaI.pdf>

- Bibliografia adicional:

<http://tib/intranet/FormacioPermanent/Apunts/Innovacio/bibliografia2.pdf>



UdG

Universitat de Girona
Biblioteca

MOLTES GRÀCIES
PER LA VOSTRA ATENCIÓ